

DAFTAR PUSTAKA

- BPS, 2011, *Sensus Penduduk 2010*
- Febriani, Valentina Anisa, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen*, skripsi sarjana (Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2012).
- Gepa, Godalfridus, *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Farmasi dengan Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Tarakan*, skripsi sarjana (Jakarta: Fakultas Ilmu - Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, 2014).
- Gerson, Richard, *Mengukur Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PPM, 2007).
- Haffizurrachman, 2008, *Mengukur Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*, Majalah Kedokteran Indonesia, Volume 54
- Hasyim dan Rina Anindita, *Prinsip – Prinsip Metode Riset Bidang Pemasaran*, UIEU – University Press, Jakarta: 2009.
- Jahid, Halimah, *Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Peserta Jamkesmas di Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara* (Jurnal Elektronik), diakses pada 18 Juni 2015; http://repositori.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/5917/JURNALf_ix.pdf?sequence=1.
- Kementrian Kesehatan, 2011, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Jakarta: Menteri Kesehatan.
- Kirom, Bahrul, 2010, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, P, 2007, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*, Edisi XII, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P dan Keller (Eds). 2007. *Manajemen Pemasaran 2*. PT Indeks : Jakarta.
- Lubis, Siti Chotimah, *Persepsi Pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Haji Medan*, skripsi sarjana (Medan: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2008).
- Miftah, Thoha, *Kepemimpinan dalam Manajemen* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007).

- Mutiasari, Fenny, *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Administrasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta*, skripsi sarjana (Jakarta: Fakultas Ilmu - Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, 2014).
- Negara Republik Indonesia, *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 29 tentang Praktik Kedokteran* (Jakarta: 2004).
- Negara Republik Indonesia, *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 tentang Kesehatan* (Jakarta: 2009).
- Negara Republik Indonesia, *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional* (Jakarta: 2004).
- Ningrum, Rinda Mustika, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya* (Jurnal Elektronik), diakses pada 18 Juni 2015; <http://stikeshangtuah-sby.ac.id/download.php?f=Manuscript RindaMustikaNingrum.pdf>
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurachmah, E, 2005, *Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit*, diakses pada 7 Maret 2015; <http://www.fikui.or.id>
- Pertiwi, Intan Wahyu, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Pluit Jakarta*, skripsi sarjana (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul, 2008).
- Putra, Wahyu Manggala, *Analisis Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2014*, skripsi sarjana (Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014).
- Riwidikdo, Handoko. (2013). *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta : Rohima Press.
- Rizkiah, Ade, *Hubungan Kepuasan Pasien tentang pelayanan Rawat Jalan dan Loyalitas Pasien di RSUD Budi Asih Jakarta Timur*, skripsi sarjana (Jakarta: Fakultas Ilmu - Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, 2013).
- Robbins, Stephen, *Prilaku Organisasi* (Jakarta: Salemba Barat, 2006).
- Sabarguna, B, 2005, *Quality Assurance Rumah Sakit Petunjuk Menjalankan Program (Edisi Revisi)*, CV, Jakarta: Sagung Seto.

Sumarso, Wulan Kesumo Ayu, *Hubungan Persepsi Pasien tentang Proses Pelayanan Rawat Jalan dan Tingkat Kepuasan Pasien di RSIA Budi Kemuliaan*, skripsi sarjana (Jakarta: Fakultas Ilmu - Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, 2012).

Sunaryo, *Psikologi untuk Kesehatan* (Jakarta: Kedokteran EGC, 2006).

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: 2005).

Ulinuha, Fuzna Elsa, *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Semarang tahun 2014* (Jurnal Elektronik), diakses pada 7 Maret 2015; http://eprints.dinus.ac.id/6709/1/jurnal_13951.pdf